New Brunswick Human Rights Commission
Commission des droits de la personne du Nouveau Brunswick
New Nouveau Brunswick

Position Paper on Human Rights Renewal in the Province of New Brunswick

February 2004

104-04901/

Table of Contents

POSITION PAPER

1. Summary 3

1

- Historical Perspective 3
- Recommendations 4

2. Role of the Human Rights Commission 4

3. Review of the *Human Rights Act* 5

- Public Consultations 5

4. Recommendations from the Human Rights Commission 6

- Protected categories 6
- Reporting structure 8
- Mandatory retirement 9
- Other proposed amendments 10
- Other issues of concern to the Commission 10

5. Conclusion 10

APPENDICES

A. *A Summary of the Consultations and Briefs on New Directions in Human Rights for New Brunswick.*

B. *Thirty-Five Years and Looking Forward!* (NBHRC discussion paper that was the basis of the consultations)

C. Comparison of prohibited grounds in human rights legislation across Canada.

D. The Strategic Plan of the New Brunswick Human Rights Commission.

BIBLIOGRAPHY

1. Alberta, Alberta Human Rights and Citizenship Commission, *Business Plan 2003-2006*, (2003, Edmonton, 11 pp.) http://www.albertahumanrights.ab.ca/publications/BusinessPlan/Bus_plan_03_06.pdf

2. Canada, Department of Justice & Attorney General, Canadian Human Rights Act Review Panel, *Promoting Equality: A New Vision, Report of the Canadian Human Rights Act Review Panel* (La-

Forest Report), (2000, Ottawa, 181 pp.)
http://canada.justice.gc.ca/chra/en/

3. Canada, Parliament, Senate, Standing Senate Committee on Human Rights, *Promises to Keep: Implementing Canada's Human Rights Obligations, Report of the Standing Senate Committee on Human Rights* (2001, Ottawa, 59 pp.),
http://www.parl.gc.ca/37/1/parlbus/commbus/senate/Com-e/huma-e/rep-e/rep02dec01-e.htm

4. Ferris, Charles, *Towards a World Family, A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick* (Ferris Report), (Fredericton, New Brunswick Human Rights Commission, 1989, 270 pp.) See Executive Summary and List of Recommendations at:
http://www.gnb.ca/hrc-cdp/e/ferris2e.htm

5. New Brunswick, *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan 2002-2012*, (2002, Fredericton, 41 pp.)
http://www.gnb.ca/0089/speeches-discours/2002-2012/documenten.pdf

6. Praxis Research & Consulting Inc., *Moving Forward With Human Rights In Nova Scotia: A Discussion Paper Presenting issues and Options Identified in Phase I of the Organizational Review of the Nova Scotia Human Rights Commission* (2001, Praxis Research & Consulting Inc., Halifax, 35 pp.)
http://www.gov.ns.ca/humanrights/publications/movingfd.pdf

7. Praxis Research & Consulting, *Final Report of the Public Consultations, Organizational Review of the Nova Scotia Human Rights Commission*, (2001, Praxis Research & Consulting Inc., Halifax, 24 pp.)
http://www.gov.ns.ca/humanrights/publications/hrreview.pdf

1. SUMMARY

This paper is based upon a comprehensive review of the *Human Rights Act* undertaken by the Human Rights Commission over the past two years. The paper includes recommendations on amendments to the *Act*, and changes to the governance structure of the Commission, and an outline of the further work that needs to be done.

Historical perspective

New Brunswick was one of the first provinces in Canada to enact human rights legislation and to establish a Human Rights Commission. This legislation has served the province well, and as a result has required no fundamental alterations. The periodic reforms to the human rights regime in New Brunswick have come about in response to the demands of the times and the need to keep pace with societal change.

A proposal for substantive changes to human rights legislation was made in 1989 in the report of the government appointed Commission into reform of human rights, *Towards a World Family*[1]. Among the one hundred and fifty recommendations was the adoption of a New Brunswick Charter of Rights and Freedoms, changes to the governance structure of the Commission and the addition of prohibited grounds of discrimination. These recommendations received some government support, but only a few of the recommendations resulted in legislative reforms.

Since 1967, the human rights law in New Brunswick has been revised and added to in a number of important ways:

- The grounds of discrimination have been expanded to keep pace with the evolving public consensus on human rights principles and developments in the law of human rights. Hence the addition of grounds regarding sex, marital status, age, physical disability, mental disability, sexual harassment, and sexual orientation.

- The Commission was given carriage of complaints.

- The Labour and Employment Board was empowered to sit as a Human Rights Board of Inquiry.

The Human Rights Commission believes that we have again reached a point where a number of important changes to the *Human Rights Code* are in order. Developments in international law, the evolution of human rights law in Canada, and a changed view on the part of New Brunswickers with respect to the need for new legal protections all stand to recommend these changes.

It is the view of the Commission, based upon two years of research and consultation with the public, government officials, other human rights agencies and organizations, and key stakeholder groups in the province that we have again reached a point where the legislation requires reform. In what follows, we set out the context and specific proposals for such reforms. This paper recommends reform rather than wholesale change to New Brunswick's *Human Rights Code*. At the same time, it also recommends that the government consider the need for a more thorough reform of the *Human Rights Code* including for example replacing the *Code* with a Charter of Rights.

---

[1] *Towards a World Family, A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick* (Ferris Report), Charles Ferris, (Fredericton, New Brunswick Human Rights Commission, 1989, 270 pp.) See Executive Summary and List of Recommendations at: http://www.gnb.ca/hrc-cdp/e/ferris2e.htm

Recommendations

The Commission recommends the addition of the following prohibited grounds of discrimination:

- Social condition
- Political belief or activity
- Family Status
- Language

The New Brunswick Human Rights Commission recommends that it be as independent as the Office of the Ombudsman or the Language Commissioner, so as to avoid a possible perception of direct Ministerial influence. This would include a direct reporting relationship with the Legislature with its budget set by a legislative committee. The members of the Commission would continue to be appointed by the Lieutenant-Governor in Council, on the recommendation of the legislative committee.

The Commission further recommends:

- The Human Rights Commission recommends that the specific exception to age discrimination in relation to retirement plans and pension plans be removed from the *Act* as soon as is possible.

- Other amendments dealing with bona fide occupational qualifications, and bona fide qualifications.

These proposed amendments to the *Human Rights Act* support the government's *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan*[2] because they reflect the values of a socially responsible society and further the goal of making New Brunswick the best place in Canada to work, live and raise a family.

2. THE ROLE OF THE HUMAN RIGHTS COMMISSION

The mandate of the New Brunswick Human Rights Commission as described in part in the *Act* is:

- To forward the principle that every person is free and equal in dignity and rights..
- To promote an understanding of, acceptance of, and compliance with the *Act*,
- To develop and conduct educational programmes designed to eliminate discriminatory practices...

The vision of the Commission is, "to be a leader in the promotion and protection of human rights and contribute to a fair, equitable, productive and inclusive environment in which to learn, work and live."

The Commission has adopted strategic objectives in support of that vision:

- To enhance the role of the Human Rights Commission and its place in the province of New Brunswick.
- To maintain productive, positive partnerships with other key stakeholders.

[2] *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan 2002-2012*, Province of New Brunswick (2002, Fredericton, 41 pp.)
http://www.gnb.ca/0089/speeches-discours/2002-2012/documenten.pdf

- To implement effective public relations and communications strategy.
- To articulate the contribution that human rights make to the pursuit of prosperity and equity in New Brunswick.
- To ensure the compliance process results in a timely and fair resolution of complaints.
- To implement an education plan to enhance public knowledge of human rights.
- To advise government on appropriate revisions to the *Human Rights Act*.
- To develop a knowledge base for policy development on evolving critical issues.
- To secure the appropriate technology and skills required for the Human Rights Commission to fulfill its legislative mandate.
- To continue to assess its progress, efficiency and effectiveness.

3. REVIEW OF THE HUMAN RIGHTS ACT

The review included research by staff on the process and reforms undertaken in other provinces, the Commission's own experience with the existing *Act* and governance structure, and public consultations.

The Commission identified the following areas for improvement and reform:

- **The pace of complaint investigations,** including both investigation and resolution relies on adequate budgetary provisions, appropriate staffing, and a dynamic and responsible institutional environment.

- **The NBHRC should be independent** of other government departments and report to a legislative committee. A semi-autonomous structure would enhance the fundamental demand for probity and the principles of human rights.

- **Improved communications to the public** and other areas of social collaboration would foster an open and proactive commission, and create greater awareness and understanding of human rights in New Brunswick through press releases, Internet website, electronic newsletters, and educational activities.

- **Improving human rights by adding to the prohibited grounds of discrimination** that would align New Brunswick with other Canadian provinces. New Brunswick, once a leader in human rights has fallen behind the rest of Canada with respect to the grounds that are protected from discrimination.

Public Consultations

In addition to its own internal review, the Commission conducted public consultations. A report on the findings of that public consultation is included in Appendix A.

The public consultation was launched in October 2002 with the release of a strategy discussion paper from the Commission, *Thirty-five Years and Looking Forward!*[3] A one- day conference was held in addition to public meetings in six locations around the province.

[3] *Thirty-Five Years and Looking Forward! A Discussion Paper and Survey on New Directions in Human Rights for New Brunswick*, New Brunswick Human Rights Commission (2002, Fredericton, 17 pp.) http://www.gnb.ca/hrc-cdp/e/discus1e.htm

During the public consultation, 20 submissions or briefs were presented. It would be disingenuous to report these findings and leave the impression that there was a significant interest from the general public in making their views known on human rights. However, the submissions that were received came from groups and organizations with an interest and expertise in human rights and the process of protecting people from discrimination. It could also be that people were unaware of the consultation or were not able to attend the meetings.

There were 29 recommendations made in the submissions. These are outlined in the report on the public consultations and have been considered in reaching the recommendations included in this report. Indeed some of the recommendations are accepted and some others are referred for further study.

The public expressed their concerns and frustrations to Commission members and encouraged change that will foster a politically independent and proactively dynamic Human Rights Commission, strengthen the *Human Rights Act* through its evolution from code to charter, expand the grounds for discrimination to include; social condition, political belief, language, family status, citizenship, and pardoned criminal offences. In addition, there was support for appropriate funding and staffing levels to assist in the reduction of time from complaint initiation to resolution, and increased proactive educational activities.

4. RECOMMENDATIONS FROM THE COMMISSION

Protected categories

Attached in Appendix C is a table listing the grounds on which a complaint of discrimination can be made in each province. This section of the paper compares those grounds and identifies the major differences in New Brunswick's *Human Rights Act*.

a) Discrimination on the basis of political belief or activity

In some cases it must be remembered that a particular ground for discrimination is a description of the values held by society rather than being necessary to combat evidence that discrimination in that area is rampant. This is true in the case of political affiliation.

Five provinces prohibit political discrimination using the following language:

- NL – political opinion
- PEI – political belief
- NS – political affiliation
- Que – political convictions
- Man – political belief, association or activity

The New Brunswick Human Rights Commission recommends adding political belief or activity as a ground of discrimination to the *Act*. This amendment will reflect the values of New Brunswick society and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and give people an opportunity to be given a remedy if they are the subjects of such discrimination.

Based on the experience of other provinces and in comparison to complaints received under the other grounds of prohibited discrimination, it is not expected that the addition of this ground will lead to a signifi-

cant increase in complaints (it should be noted that, when this ground was introduced in PEI, the HRC initially received about 900 complaints).

b) Discrimination on the basis of poverty:

Poverty continues to be a barrier to full participation in society. While the poor are often subject to the same negative stereotypes as other groups now covered by the *Act* they are given no explicit protection.

There are several terms used to describe discrimination based on poverty. The two most common are "social condition" and "source of income". The former is broader based and is more difficult to clearly define.

The New Brunswick Human Rights Commission does receive complaints based on alleged discrimination related to "social condition". Examples of such calls include:

- Landlords that have refused to rent to social assistance recipients.
- People have been approached by mall security guards because of their appearance.
- Students who have been refused apartment rentals.

New Brunswick and British Columbia are the only jurisdictions that do not include some definition of prohibited poverty-based discrimination in its human rights legislation. The other provinces include a definition of prohibited discrimination that to varying degrees cover poverty as follows:

- Five jurisdictions prohibit discrimination on the basis of "source of income", namely the Yukon, Alberta, Manitoba, Nova Scotia and Prince Edward Island.
- Saskatchewan and Ontario prohibit discrimination on the basis of "receipt of public assistance". In Ontario, however, this prohibition applies to housing only.
- Newfoundland prohibits discrimination on the basis of 'social origin' as well as with respect to "pay seizure".
- The term "social condition" is found in the Quebec statute, as is "civil status". Québec case law has interpreted 'social condition' as a person's position in society, determined by such factors as receipt of welfare, income, birthplace, past convictions and resources.

The federal review of human rights legislation completed in June 2000, led by the former Supreme Court Justice Gerald LaForest, endorsed the need to add social condition as a ground of discrimination in federal legislation[4].

CASHRA, the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies, has resolved that all Human Rights Commissions should take measures to address poverty based discrimination, and specifically urged Legislatures to adopt social condition as a ground of discrimination.

The Supreme Court of Canada has ruled that a prohibited ground of discrimination can be read into a provincial *Human Rights Act* by virtue of the equality rights described under Section 15 of the *Charter*. If there was a challenge against the New Brunswick *Human Rights Act* to include "social condition,' it could be successful.

---

[4] *Promoting Equality: A New Vision, Report of the Canadian Human Rights Act Review Panel* (La-Forest Report), Canada, Department of Justice & Attorney General, Canadian Human Rights Act Review Panel, (2000, Ottawa, 181 pp.)
http://canada.justice.gc.ca/chra/en/

Including a definition of discrimination based on poverty, however it is defined, in New Brunswick's *Human Rights Act* would not mean that anyone would be compelled to provide services in cases where individuals cannot pay, or where there would clearly be negative financial risks.

The government also has to consider the broader implications of adding social condition as a ground for discrimination. Adding this provision to the *Act* may affect several government statutes and programs, including the Legal Aid system, housing programs, and investigations into social assistance irregularities.

The Humans Rights Commission would prefer the *Act* to be amended to include social condition as a prohibited ground of discrimination. However, based on the current practice in other jurisdictions it would support the addition of source of income as a prohibited ground with a view to reviewing the full impact of future amendments to include social condition in the legislation.

c) Family Status

Inclusion of family status as a provision of prohibited discrimination would reflect the values of New Brunswick society that no one should be discriminated against because they have or do not have children. Seven other provinces prohibit this type of discrimination, NS, Que, Ont, Man, Sask, Alta, and BC.

To quote from the 1989 paper *Toward a World Family*[5], "This form of discrimination is frequently manifested in the refusal to allow children into housing units or the refusal to hire parents because of the assumption that their child-rearing function will detract from their ability to perform on the job."

The Human Rights Commission recommends the addition family status as a prohibited ground of discrimination, especially if source of income is adopted as a prohibited ground instead of social condition.

d) Language

Currently Quebec is the only province that includes language as a prohibited ground of discrimination

It is noted that the *Official Languages Act* protects New Brunswickers from discrimination on the basis of language with respect to the public sector. The recent appointment of the Official Languages Commissioner is another avenue of ensuring access to government services in the language of choice.

As an officially bilingual province there is a strong argument in favour of adding language as a prohibited ground of discrimination to the *Human Rights Act* of New Brunswick.

The Commission does receive complaints based on language and these complaints are accepted under the category of ancestry (e.g. mother-tongue, Acadian origin, Italian origin). However, many people do not know that they could make a complaint based on language as it is not specifically mentioned.

Reporting structure

The Commission recommends that it report directly to the Legislature as does the Office of the Ombudsman and the Language Commissioner.

[5] *Supra*, p. 167

This recommendation is based on the fact that an increasing number of complaints deal with government services and programs. Currently of 241 complaints over 50 deal with government departments. The Commission believes that its credibility a id ability to effectively function are dependent on it being seen as independent from the government, and not subject to Ministerial control. This would also enhance the Commission s ability to work as an advocate for human rights. In addition if political belief or activity is added as a prohibited ground of discrimination it would be prudent for the Commission to report directly to the Legislature rather than to a Minister.

Information included in Appendix C shows that in all other provinces, except Quebec, the human rights commission reports to the Legislature through a departmental Minister. In seven provinces it is the Minister of Justice. In Ontario it is the Minister of Citizenship and in Alberta the Minister of Community Development. In New Brunswick, it is the Minister of Training and Employment Development. The reason for this is straightforward: human rights law grew out of emplóyment law and labour codes. It has now evolved far beyond the realm of employment to include issues involving education, marriage, housing, government services, and services provided to the public. The issues now span the entire range of matters concerning the public good and are thus best looked after by a Department similar in scope. Moreover, departments of justice are required to deal with the full range of human rights considerations as a matter of course as all of their work is conducted within the context of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. To work in the justice field necessarily requires a working knowledge of human rights legislation.

Mandatory Retirement

At present, the New Brunswick *Human Rights Act* does not prevent pension plan administrators or employers from enforcing terms of a retirement or pension plan that treat employees differently based on their age, as long as the plans are bona fide. Whether mandatory retirement schemes can be upheld as part of a bona fide pension plan or retirement plan remains a contentious issue. The definition of bona fide is not a simple one and its use in reference to pension plans and retirement plans has not been recently tested in the courts.

Mandatory retirement is currently prohibited at any age in PEI, Manitoba, Alberta, Quebec and the three territories (except when being under a specified age is a bona fide occupational qualification). The situation in Nova Scotia is similar to New Brunswick's. Prime Minister Paul Martin has recently stated that he is in favour of abolishing mandatory retirement under federal jurisdiction[6]. Following a major study and consultation on human rights issues affecting seniors, the Ontario Human Rights Commission recommended in 2001 that mandatory retirement be abolished[7]; the Ontario government introduced a bill to that effect, but it died when an election was called in 2003.

The Human Rights Commission recommends that the specific exception to age discrimination in relation to retirement plans and pension plans be removed from the *Act* as soon as is possible.

---

[6] "Martin against mandatory retirement," Canadian Broadcasting Corporation, CBC Radio's *The House*, December 20, 2003
http://cbc.ca/stories/2003/12/19/retirement031219

[7] *Time for Action: Advancing Human Rights for Older Workers* (2001, Ontario Human Rights Commission, Toronto)
http://www.ohrc.on.ca/english/consultations/age-consultation-report.pdf

Other proposed amendments

The Commission is proposing that the bona fide occupational qualification (BFOQ) and bona fide qualification (BFQ) exceptions in the *Human Rights Act* (i.e. subs. 3(5), 3(7)(a), 4(4), 5(2) & 6(3)) be replaced by a single exception that lists all the grounds (e.g. age, religion, etc.) of the *Act* and applies to all its activities (e.g. services, housing, etc.). The current exceptions invite costly litigation because they are inconsistent and incomplete. For example, there is no BFQ exception in relation to professional associations, and the sub 4(4), 5(2) & 6(3) exceptions omit several grounds (e.g. age). A single broad exception would solve a number of practical problems, including the fact that insurers are currently prohibited from charging different life and health insurance premiums based on age (except when insurance is an employee benefit under para. 3(6)(c)).

The Commission is also proposing that the words "as determined by the Commission" be omitted from the BFOQ and BFQ exception(s), since human rights boards of inquiry and labour grievance arbitrators also need to consider whether a BFOQ or BFQ exists. This amendment would make the *Human Rights Act* more consistent with the legislation of other jurisdictions, as well as the case law, and would avoid delays and uncertainty due to jurisdictional inconsistencies.

Other issues of concern to the Commission:

- **The urgent need to address the perennial budget shortfall** faced by the Commission that limits its ability to provide effective, efficient and timely services to the people New Brunswick.
- **Choice and appointment of members of the Commission:** a complete review of the criteria used to appoint members needs to be undertaken, as well as consideration given to the size of the Commission and their mandate.

5. Conclusion

The government of New Brunswick is concerned with the social and economic conditions of all people in New Brunswick and is working to ensure that New Brunswick is an inclusive society. Hence, one of the government's main priorities is to enhance the education, training and employment opportunities for all New Brunswickers. In support of that objective, it is necessary to ensure that there is equality of opportunity and that no person is discriminated against.

The Human Rights Commission is working on many fronts to ensure people are aware of their rights and responsibilities under the *Human Rights Act*, to investigate and deal appropriately with the complaints that are made under the *Act* and to modernize itself so the work can be done as effectively and as efficiently as possible.

New Brunswick Human Rights Commission
Commission des droits de la personne du Nouveau Brunswick
New Nouveau Brunswick

Exposé de position sur le renouvellement des droits de la personne au Nouveau-Brunswick

février 2004

Table des matières

EXPOSÉ DE POSITION

1. Sommaire 3

1

- Perspective historique 3
- Recommandations 4

2. Le rôle de la Commission des droits de la personne 4

3. Examen de la *Loi sur les droits de la personne* 5

- Consultations publiques 6

4. Recommandations de la Commission des droits de la personne 6

- Catégories protégées 6
- Structure hiérarchique 9
- Retraite obligatoire 10
- Autres modifications proposées 10
- Autres sujets de préoccupation de la Commission 11

5. Conclusion 11

ANNEXES

A. *A Summary of the Consultations and Briefs on New Directions in Human Rights for New Brunswick.*

B. *Trente-cinq ans et toujours de l'avant!* (document de consultation de la CDPNB sur lequel étaient basées les consultations).

C. Comparaison des motifs illicites dans la législation sur les droits de la personne au Canada.

D. Le plan stratégique de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick.

BIBLIOGRAPHIE

1. Alberta, Alberta Human Rights and Citizenship Commission, *Business Plan 2003-2006*, (2003, Edmonton, 11 p.)
http://www.albertahumanrights.ab.ca/publications/BusinessPlan/Bus_plan_03_06.pdf

2. CANADA. MINISTÈRE ET DE LA JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL. COMITÉ DE RÉVISION DE LA LOI CANADIENNE SUR LES DROITS DE LA PERSONNE. *La promotion de*

l'égalité : Une nouvelle vision, rapport du Comité de révision de la Loi canadienne sur les droits de la personne (Rapport LaForest), (2000, Ottawa, 194 p.)
http://canada.justice.gc.ca/chra/fr/

3. CANADA. PARLEMENT. SÉNAT.COMITÉ PERMANENT DES DROITS DE LA PERSONNE. *Des promesses à tenir : Le respect des obligations du Canada en matière de droits de la personne. Rapport du Comité permanent des droits de la personne* (2001, Ottawa)
http://www.parl.gc.ca/37/1/parlbus/commbus/senate/Com-f/huma-f/rep-f/rep02dec01-f.htm

4. Ferris, Charles, *Pour faire du monde notre famille, rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick* (Rapport Ferris), (Fredericton, Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, 1989, 284 p.) Voir le sommaire et la liste de recommandations à **http://www.gnb.ca/hrc-cdp/f/ferris2f.htm**

5. NOUVEAU-BRUNSWICK. *Vers un meilleur avenir : Le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick 2002-2012*, (2002, Fredericton, 47 p.)
http://www.gnb.ca/0089/speeches-discours/2002-2012/documentfr.pdf

6. PRAXIS RESEARCH & CONSULTING INC. *Moving Forward With Human Rights In Nova Scotia: A Discussion Paper Presenting issues and Options Identified in Phase I of the Organizational Review of the Nova Scotia Human Rights Commission* (2001, Praxis Research & Consulting Inc., Halifax, 35 p.)
http://www.gov.ns.ca/humanrights/publications/movingfd.pdf

7. PRAXIS RESEARCH & CONSULTING. *Final Report of the Public Consultations, Organizational Review of the Nova Scotia Human Rights Commission*, (2001, Praxis Research & Consulting Inc., Halifax, 24 p.)
http://www.gov.ns.ca/humanrights/publications/hrreview.pdf

1. SOMMAIRE

Le présent document est basé sur un examen en profondeur de la *Loi sur les droits de la personne* qu'a mené la Commission des droits de la personne au cours des deux dernières années. Il comprend des recommandations sur des modifications à la *Loi*, et des changements à la structure de gouverne de la Commission, de même qu'un survol des autres activités qui reste à accomplir.

Perspective historique

Le Nouveau-Brunswick a été l'un des premières provinces au Canada à adopter une loi sur les droits de la personne et à établir une Commission des droits de la personne. Cette loi a bien servi le gouvernement; elle n'a donc pas nécessité de transformations fondamentales. Les réformes périodiques du régime des droits de la personne au Nouveau-Brunswick sont venues de la nécessité de répondre aux demandes de l'heure et de suivre le rythme du changement dans la société.

Une proposition portant sur des modifications significatives à la loi sur les droits de la personne a été présentée en 1989 dans le rapport de la commission gouvernementale qui était chargée de la réforme des droits de la personne intitulé, *Pour faire du monde notre famille*[1]. Parmi les 150 recommandations figuraient l'adoption d'une Charte des droits et libertés du Nouveau-Brunswick, des changements à la structure de gouverne de la Commission et l'ajout de motifs de discrimination illicites. Ces recommandations ont reçu un certain appui du gouvernement, mais seulement quelques-unes ont mené à des réformes législatives.

Depuis 1967, la législation sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick a été révisée et a fait l'objet d'ajouts importants :

- Les motifs de discrimination ont été étendus pour arriver à suivre l'acceptation du public en évolution à l'égard des principes des droits de la personne et des changements dans le droit en matière de droits de la personne. Il y a donc eu ajout des motifs suivants : sexe, état matrimonial, âge, incapacité physique, incapacité mentale, harcèlement sexuel et orientation sexuelle.

- La Commission s'est vue attribuer la responsabilité de donner suite aux plaintes.

- La Commission du travail et de l'emploi était habilitée à siéger comme commission d'enquête des droits de la personne.

La Commission des droits de la personne croit que nous sommes arrivés à nouveau à un point où il y a lieu d'apporter un nombre important de modifications au *Code des droits de la personne*. Les changements dans le droit international, l'évolution du droit en matière de droits de la personne au Canada, le changement de point de vue des gens du Nouveau-Brunswick sur la nécessité de prévoir de nouvelles protections juridiques viennent tous confirmer qu'il faut recommander ces modifications.

En se fondant sur deux années de recherche et de consultation auprès du public, des fonctionnaires, d'autres agences et organismes des droits de la personne, et des principaux groupes d'intervenants, la Commission est d'avis qu'il est temps de procéder à une réforme de la loi. Dans ce qui suit, nous

[1] *Pour faire du monde notre famille, rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick* (Rapport Ferris), Charles Ferris, (Fredericton, Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, 1989, 270 p.) Voir le sommaire et la liste des recommandations au http://www.gnb.ca/hrc-cdp/f/ferris2f.htm

exposons le contexte et les propositions précises de réforme. Le présent document recommande une réforme plutôt qu'une modification totale du *Code des droits de la personne* du Nouveau-Brunswick. En même temps, elle recommande que le gouvernement envisage la nécessité de procéder à une réforme plus à fond du *Code des droits de la personne* en le remplaçant, par exemple, par une Charte des droits.

Recommandations

La Commission recommande l'ajout des motifs de discrimination illicites suivants :

- La condition sociale;
- Les convictions ou activité politique;
- La situation de famille;
- La langue.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick recommande d'être aussi indépendante que le Bureau de l'ombudsman ou le commissaire aux langues officielles pour éviter qu'il y ait perception possible d'une influence ministérielle directe. Ainsi, la Commission relèverait directement de l'Assemblée législative et son budget serait déterminé par un comité législatif. Les membres de la Commission continueraient d'être nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, sur la recommandation du comité législatif.

La Commission formule également les recommandations suivantes :

- La suppression dès que possible de la *Loi* de l'exception précise à la discrimination fondée sur l'âge en ce qui a trait aux régimes de retraite et aux régimes de pension.

- D'autres modifications se rapportant aux qualifications professionnelles réellement requises et aux qualifications réellement requises.

Les modifications proposées à la *Loi sur les droits de la personne* vont dans le même sens que le document *Vers un meilleur avenir : le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick*[2], car elles tiennent compte des valeurs d'une société socialement responsable et font avancer l'objectif de faire du Nouveau-Brunswick le meilleur endroit au Canada où travailler, vivre et élever une famille.

2. LE RÔLE DE LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE

Le mandat de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick est décrit en partie dans la *Loi*, à savoir :

- Mettre en œuvre le principe selon lequel toutes les personnes sont libres et égales en dignité et en droits.
- Favoriser la compréhension, l'acceptation et l'observation de la *Loi*.
- Élaborer et diriger des programmes éducatifs visant à éliminer les pratiques discriminatoires.

[2] *Vers un meilleur avenir : Le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick 2002-2012*, Province du Nouveau-Brunswick (2002, Fredericton, 47 p.)
http://www.gnb.ca/0089/speeches-discours/2002-2012/documentfr.pdf

La vision de la Commission est « d'être un leader dans la promotion et la protection des droits de la personne et de contribuer à rendre les conditions de travail, d'apprentissage et de vie plus équitables, productrices et englobantes ».

La Commission a adopté des objectifs stratégiques à l'appui de cette vision :

- Améliorer le rôle de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick et sa place dans la province du Nouveau-Brunswick.
- Maintenir des partenariats productifs et positifs avec les autres intervenants clés.
- Mettre en œuvre une stratégie efficace pour les relations et les communications avec le public.
- Définir la contribution que les droits de la personne apportent à la quête de la prospérité et de l'égalité au Nouveau-Brunswick.
- S'assurer que le processus d'application se traduit par une résolution rapide et équitable des plaintes.
- Mettre en œuvre un plan d'éducation pour que le public connaisse mieux les droits de la personne.
- Conseiller le gouvernement sur les révisions pertinentes à la *Loi sur les droits de la personne*.
- Monter une base de connaissances pour l'élaboration de politiques portant sur les dossiers importants en évolution.
- Obtenir la technologie adéquate et les compétences dont a besoin la Commission des droits de la personne a besoin pour remplir son mandat législatif.
- Continuer d'évaluer ses progrès et son efficacité.

3. EXAMEN DE LA *LOI SUR LES DROITS DE LA PERSONNE*

L'examen a comporté une recherche par le personnel sur le processus et les réformes réalisés dans les autres provinces, l'expérience de la Commission même avec la *Loi* et la structure de gouverne actuelles, et des consultations publiques.

La Commission a cerné les possibilités d'amélioration et de réforme suivantes

- **La rapidité des enquêtes sur les plaintes,** y compris l'enquête et la résolution, dépend des dispositions budgétaires adéquates, d'une dotation en personnel appropriée, ainsi que d'un cadre institutionnel dynamique et responsable.

- **La CDPNB devrait être indépendante** des autres ministères et relever d'un comité législatif. Une structure semi-autonome améliorerait la demande fondamentale en matière de probité et des principes des droits de la personne.

- **De meilleures communications avec le public** et d'autres secteurs de collaboration sociale contribueraient à la transparence et la proactivité de la Commission, et auraient pour effet d'améliorer la connaissance et la compréhension des droits de la personne au Nouveau-Brunswick par des communiqués, un site Web, des bulletins électroniques et des activités d'éducation.

- **L'amélioration des droits de la personne en étendant les motifs de discrimination illicites**, ce qui mettrait le Nouveau-Brunswick sur le même pied que les autres provinces. Autrefois un

leader dans le domaine des droits de la personne, le Nouveau-Brunswick tire maintenant de l'arrière sur le reste du Canada en ce qui a trait aux motifs de discrimination illicites.

Consultations publiques

En plus de son propre examen interne, la Commission a mené des consultations publiques. Un rapport des constatations découlant de ces consultations publiques est présenté à l'annexe A.

Les consultations publiques ont été lancées en octobre 2002 par la publication du document de consultation de direction stratégique de la Commission, *Trente-cinq ans et toujours de l'avant!*[3] En plus de six réunions de consultation publique à six endroits de la province, il y a eu une conférence d'une journée.

Vingt soumissions ou mémoires ont été présentés dans le cadre des consultations publiques. Ce serait manquer d'ingéniosité que de faire rapport sur ces constatations et de donner l'impression que le public général a été très intéressé à exposer ses points de vue sur les droits de la personne. Toutefois, les soumissions que nous avons reçues provenaient de groupes et d'organismes qui s'intéressaient et qui avaient une expertise dans les droits de la personne, ainsi que dans le processus visant à protéger les personnes de la discrimination. Il est possible également que les gens n'étaient pas au courant des consultations ou étaient incapables d'assister aux réunions.

Vingt-neuf recommandations ont été formulées dans les soumissions. Elles sont exposées dans le rapport sur les consultations publiques et ont été considérées en vue de formuler les recommandations incluses dans ce rapport. En fait, certaines des recommandations sont déjà acceptées, tandis que d'autres feront l'objet d'une étude plus poussée.

Le public a fait part de ses préoccupations et de ses frustrations aux membres de la Commission et a encouragé un changement qui favorisera l'indépendance politique et le dynamisme proactif de la Commission des droits de la personne, qui renforcera la *Loi sur les droits de la personne* en passant d'un code à une charte, qui étendra les motifs de discrimination pour englober la condition sociale, les convictions politiques, la langue, la situation de famille, la citoyenneté et l'état de personne graciée. De plus, il était favorable au financement et à la dotation en personnel aux niveaux appropriés pour écourter le délai à partir du dépôt de la plainte jusqu'à sa résolution, et mener des activités d'éducation plus proactives.

4. RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE

Catégories protégées

L'annexe C comporte un tableau des motifs en fonction desquels une plainte de discrimination peut être faite dans chaque province. Cette section du document compare les motifs et indique les principales différences dans la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick

a) Discrimination fondée sur les convictions ou l'activité politique

[3] *Trente-cinq ans et toujours de l'avant! Documents de consultation et sondage sur les nouvelles orientations en matière des droits de la personne pour le Nouveau-Brunswick,* Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick (2002, Fredericton, 17 p.)
http://www.gnb.ca/hrc-cdp/f/discus1f.htm#consultation

Dans certains cas, il ne faut pas oublier qu'un motif de discrimination précis est une description des valeurs d'une société plutôt qu'un moyen nécessaire pour réfuter les preuves établissant que la discrimination à cet égard est très répandue. C'est vrai dans le cas de l'appartenance politique.

Cinq provinces interdisent la discrimination politique qu'elles énoncent dans les termes suivants :

- Terre-Neuve – opinions politiques.
- Île-du-Prince-Édouard – convictions politiques.
- Nouvelle-Écosse – appartenance politique.
- Québec – convictions politiques.
- Manitoba – convictions, association ou activité politique.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick recommande d'ajouter les convictions ou l'activité politique comme motif de discrimination à la *Loi*. Cette modification reflète les valeurs de la société du Nouveau-Brunswick et la *Charte canadienne des droits et libertés*, et offre la possibilité de bénéficier d'un recours en cas de discrimination.

D'après l'expérience des autres provinces et comparativement aux plaintes reçues pour les autres motifs de discrimination illicites, l'ajout de ce motif ne devrait pas se traduire par une augmentation notable des plaintes (notez que, lorsque ce motif a été instauré à l'Île-du-Prince-Édouard, la Commission des droits de la personne avait reçu environ 900 plaintes au départ).

b) Discrimination fondée sur la pauvreté

La pauvreté continue de représenter un obstacle à la participation à part entière dans la société. Les personnes démunies font souvent l'objet des mêmes stéréotypes négatifs que les autres groupes maintenant protégés par la *Loi*, toutefois, elles ne bénéficient d'aucune protection explicite.

Plusieurs expressions sont utilisées pour décrire la discrimination fondée sur la pauvreté. Les deux plus courantes sont « condition sociale » et « source de revenu ». La dernière, qui est plus étendue, est plus difficile à définir clairement.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick reçoit effectivement des plaintes au sujet de cas de présumée discrimination fondée sur la « condition sociale ». Voici des exemples de ces appels :

- Des propriétaires ont refusé de louer à des bénéficiaires de l'aide sociale.
- Des personnes se sont faites accoster par des gardiens dans les centres commerciaux à cause de leur apparence.
- Des étudiants se sont vus refuser des logements.

Le Nouveau-Brunswick et la Colombie-Britannique sont les seules provinces à ne pas inclure une définition quelconque de discrimination fondée sur la pauvreté dans leur loi sur les droits de la personne. Les autres provinces incluent une définition de discrimination illicite qui, à des degrés variables, s'applique à la pauvreté, à savoir :

- Cinq provinces et territoires (le Yukon, l'Alberta, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard) interdisent la discrimination fondée sur la « source de revenu ».

- La Saskatchewan et l'Ontario interdisent la discrimination fondée sur l'« état d'assisté social ». En Ontario, cependant, cette interdiction s'applique seulement au logement.
- Terre-Neuve interdit la discrimination fondée sur l'"origine sociale', de même que celle fondée sur la « saisie du salaire ».
- Tout comme l'« état civil », l'expression « condition sociale » apparaît dans la loi du Québec. La jurisprudence du Québec a interprété la 'condition sociale' comme la position d'une personne dans la société, déterminée par des facteurs tels que l'état d'assisté social, le revenu, le lieu de naissance, les convictions antérieures et les ressources.

La révision fédérale de la législation sur les droits de la personne réalisée en juin 2000, sous la direction de l'ancien juge de la Cour suprême, Gérald LaForest, a reconnu la nécessité d'ajouter la condition sociale comme motif de discrimination dans la loi fédérale[4].

L'ACCDP, l'Association canadienne des Commissions et Conseils des droits de la personne, a tranché que toutes les Commissions des droits de la personne devraient prendre des mesures pour lutter contre la discrimination fondée sur la pauvreté et a exhorté notamment les Assemblées législatives à adopter la condition sociale comme motif de discrimination.

La Cour suprême du Canada a déterminé qu'on peut considérer une loi sur les droits de la personne provinciale comme incluant un motif de discrimination illicite en vertu des droits à l'égalité décrits à l'article 15 de la *Charte*. Si une contestation était intentée contre la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick pour inclure la « condition sociale », elle pourrait être favorable.

L'inclusion d'une définition de la discrimination fondée sur la pauvreté, quelle qu'elle soit, dans la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick ne signifierait pas que quiconque serait tenu d'offrir des services lorsque des personnes ne peuvent pas les payer, ou lorsqu'il y aurait clairement des risques financiers négatifs.

Le gouvernement doit également considérer les incidences plus étendues de l'ajout de la condition sociale comme motif de discrimination. L'ajout de cette disposition à la *Loi* pourrait se répercuter sur plusieurs lois et programmes gouvernementaux, dont le système d'aide juridique, les programmes de logement, ainsi que les enquêtes sur les irrégularités se rattachant à l'aide sociale.

La Commission des droits de la personne préférerait que la *Loi* soit modifiée pour inclure la condition sociale comme motif de discrimination illicite. Toutefois, d'après la pratique courante dans les autres provinces et territoires, elle serait en faveur d'ajouter la source de revenu comme motif illicite dans l'intention d'examiner toutes les incidences se rattachant aux modifications futures visant à inclure la condition sociale.

c) Situation de famille

L'inclusion de la situation de famille comme motif de discrimination illicite refléterait les valeurs sociales du Nouveau-Brunswick voulant que nul ne doive faire l'objet de discrimination du fait d'avoir des enfants ou non. Sept autres provinces interdisent cette forme de discrimination, soit la Nouvelle-Écosse, le Québec, l'Ontario, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique.

---

[4] *La promotion de l'égalité : Une nouvelle vision, rapport du Comité de révision de la Loi canadienne sur les droits de la personne* (Rapport LaForest), Canada, Ministère de la Justice et Procureur général, Comité de révision de la Loi canadienne sur les droits de la personne, (2000, Ottawa, 194 p.) http://canada.justice.gc.ca/chra/fr/

Pour citer le rapport de 1989 *Pour faire du monde notre famille*[5], « Cette forme de discrimination se manifeste fréquemment dans le refus d'accepter des enfants dans des logements ou le refus d'embaucher des parents célibataires en postulant que leur fonction de parent les empêcherait de se consacrer entièrement à leur travail. »

La Commission des droits de la personne recommande d'ajouter la situation de famille comme motif de discrimination illicite, surtout si la source de revenu est adoptée comme motif illicite au lieu de la condition sociale.

d) Langue

Actuellement, le Québec est la seule province à inclure la langue comme motif de discrimination illicite.

Notez que la *Loi sur les langues officielles* protège les Néo-Brunswickois contre la discrimination fondée sur la langue relativement au secteur public. La récente nomination du commissaire aux langues officielles est un autre moyen d'assurer l'accès aux services gouvernementaux dans la langue de choix.

Le fait d'être la seule province officiellement bilingue sert d'argument de poids en faveur de l'ajout de la langue comme motif de discrimination en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick.

La Commission reçoit effectivement des plaintes fondées sur la langue et celles-ci sont acceptées sous la catégorie de l'ascendance (comme la langue maternelle, l'origine acadienne et l'origine italienne). Toutefois, bien des personnes ignorent qu'elles peuvent déposer une plainte fondée sur la langue, car ce motif n'est pas mentionné explicitement.

Structure hiérarchique

La Commission recommande qu'elle relève directement de l'Assemblée législative au même titre que le Bureau de l'ombudsman et le commissaire aux langues officielles.

Cette recommandation repose sur la réception d'un nombre croissant de plaintes se rapportant aux services et programmes gouvernementaux. Actuellement, des 241 plaintes, plus de 50 ont trait à des ministères. La Commission croit que sa crédibilité et sa capacité de fonctionner avec efficacité dépendent du fait d'être jugée indépendante du gouvernement et non soumise au contrôle ministériel. Cette mesure contribuerait également à accroître la capacité de la Commission de travailler comme défenseur des droits de la personne. De plus, si les convictions ou l'activité politique était ajoutée comme motif de discrimination illicite, il serait prudent que la Commission relève directement de l'Assemblée législative plutôt que d'un ministre.

L'information présentée à l'annexe C montre que, dans toutes les provinces, sauf le Québec, la Commission des droits de la personne relève de l'Assemblée législative par la voie d'un ministre. Dans sept provinces, il s'agit du ministre de la Justice. En Ontario, c'est le ministre de la Citoyenneté et, en Alberta, le ministre du Développement communautaire. Au Nouveau-Brunswick, il s'agit du ministre de la Formation et du Développement de l'emploi. La raison à l'appui de cette mesure est simple : le droit en matière de droits de la personne est dérivé du droit de l'emploi et des codes de travail. Il a maintenant évolué au-delà du domaine de l'emploi pour englober des secteurs comme l'éducation, le mariage, le

[5] *Supra*, p. 175

logement, les services gouvernementaux et les services offerts au public. Ces secteurs englobent toute la gamme de questions concernant l'intérêt public, raison pour laquelle il est préférable de les faire relever d'un ministère ayant une portée semblable. En outre, les ministères de la Justice doivent se pencher sur l'éventail complet de considérations associées aux droits de la personne de façon tout à fait normale, car la totalité de leur travail se déroule dans le contexte de *Charte canadienne des droits et libertés*. Pour travailler dans le domaine de la justice, il faut posséder des connaissances pratiques de la législation sur les droits de la personne.

Retraite obligatoire

Actuellement, la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick n'empêche pas les administrateurs de régimes de pension ni les employeurs d'appliquer les modalités d'un régime de retraite ou de pension, qui traitent les employés différemment selon leur âge, tant que les régimes sont effectifs. La question de savoir si les mécanismes de retraite obligatoire peuvent être maintenus dans le cadre d'un régime de pension ou de retraite effectif demeure litigieuse. La définition d'« effectif » n'est pas simple, et son emploi dans le contexte des régimes de pension ou de retraite n'a pas été débattue récemment devant les tribunaux.

La retraite obligatoire est interdite actuellement à tout âge à l'Île-du-Prince-Édouard, en Alberta, au Québec et dans les trois territoires (sauf lorsqu'un âge défini est une qualification professionnelle réellement requise). La situation en Nouvelle-Écosse est semblable à celle du Nouveau-Brunswick. Le premier ministre Paul Martin a déclaré récemment qu'il était en faveur d'abolir la retraite obligatoire dans les secteurs relevant de la compétence fédérale[6]. Après une étude et une consultation majeures sur les questions associées aux droits de la personne qui touchent les personnes âgées, la Commission ontarienne des droits de la personne a recommandé, en 2001, l'abolition de la retraite obligatoire[7]; le gouvernement de l'Ontario a présenté un projet de loi à cet égard, qui est mort au Feuilleton lorsqu'une élection a été convoquée en 2003.

La Commission des droits de la personne recommande de supprimer de la *Loi* aussitôt que possible l'exception précise à la discrimination fondée sur l'âge relativement aux régimes de retraite ou de pension.

Autres modifications proposées

La Commission propose que les exceptions fondées sur une qualification professionnelle réellement requise et une qualification réellement requise dans la *Loi sur les droits de la personne* [soit le paragraphe 3(5), l'alinéa 3(7)a), et les paragraphes 4(4), 5(2) et 6(3)] soient remplacées par une seule exception qui énumérerait tous les motifs (comme l'âge et la religion) dans la *Loi* et s'applique à toutes ses activités (comme les services, le logement, et autres). Les exceptions actuelles invitent des poursuites coûteuses, car elles incohérentes et incomplètes. Par exemple, il n'y a aucune exception fondée sur la qualification réellement requise se rattachant aux associations professionnelles, et les

---

[6] « Martin against mandatory retirement », Canadian Broadcasting Corporation, CBC Radio's *The House*, le 20 décembre 2003.
http://cbc.ca/stories/2003/12/19/retirement031219

[7] *Il est temps d'agir: Faire respecter les droits de personnes âgées en Ontario* (2001, Commission ontarienne des droits de la personne, Toronto).
http://www.ohrc.on.ca/french/consultations/age-consultation-report.pdf

exceptions prévues aux paragraphes 4(4), 5(2) et 6(3) omettent plusieurs motifs (comme l'âge). Une seule exception générale réglerait plusieurs problèmes pratiques, y compris le fait qu'il est interdit dans le cas des assureurs d'imposer des primes différentes pour les régimes d'assurance-vie et de soins de santé en fonction de l'âge [sauf lorsque l'assurance est un avantage offert aux salariés en vertu de l'alinéa 3(6)c)].

La Commission propose également d'omettre les mots « selon ce que détermine la Commission » des exceptions fondées sur la qualification professionnelle réellement requise et la qualification réellement requise, vu que les commissions d'enquête des droits de la personne et les arbitres de griefs syndicaux doivent également déterminer s'il existe une qualification professionnelle réellement requise ou une qualification réellement requise. Cette modification aurait pour effet d'harmoniser davantage la *Loi sur les droits de la personne* avec la loi des autres provinces et territoires, de même qu'avec la jurisprudence, et d'éviter des retards et de l'incertitude à cause des incohérences juridictionnelles.

Autres sujets de préoccupation de la Commission

- **Le besoin pressant de régler le manque à gagner au budget** avec lequel la Commission est constamment aux prises et qui limite sa capacité d'offrir des services efficaces et rapides aux gens du Nouveau-Brunswick.
- **La sélection et la nomination des membres de la Commission** : il faut examiner à fond les critères de nomination des membres et se pencher sur le nombre de membres de la Commission et leur mandat.

5. Conclusion

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick se soucie des conditions socioéconomiques de tous les gens au Nouveau-Brunswick et il cherche à faire en sorte que la province soit une société englobante. Donc, l'une des grandes priorités du gouvernement est d'améliorer les possibilités d'éducation, de formation et d'emploi de tous les Néo-Brunswickois. À l'appui de cet objectif, il faut s'assurer que tous bénéficient d'une égalité des chances et que nul ne fait l'objet de discrimination.

La Commission des droits de la personne travaille sur de nombreux fronts pour informer les gens de leurs droits et responsabilités en vertu de la *Loi sur les droits de la personne*, pour enquêter sur les plaintes faites en vertu de la *Loi* et arriver à leur résolution de façon appropriée et pour se moderniser afin de pouvoir faire son travail avec autant d'efficacité que possible.